799/08

Den 23. juni 2008 blev i sag nr. 72.669:

xxxxx xxxxxxxxx
xxxxx xxxxxxxxx xxx xxxxx xxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over, at selskabet har afvist at yde dækning for smykker og kontanter, der blev meldt stjålet under en ferierejse.

Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at det ikke af klageren er sandsynliggjort, at hun har fået stjålet smykker og kontanter som anført.

Det fremgår af sagen, at klageren rejste til Thailand den 1/11 2006. Hun havde planlagt at være der frem til 2/4 2007, dog afbrudt af en måneds ophold i Australien. Klageren anførte i skrivelse af 7/5 2007 til selskabet:

> "Under min videre rejse til Australien havde jeg deponeret en del kontanter samt div. Smykker i min rejsefælle J.B.s pengeskab, da jeg bagefter skulle videre til Pucket.
> Vedlagt kopi af Pattaya Today.
>
> Jeg vedlægger kopi af politianmeldelse, samt en opgørelse over mine værdier.

1. Kontanter	Dk.kr.	20.000,00
2. Armbånd og halskæde i tre forskellige slags 18K guld	Bath. Ca.	56.000,00
3. Et hvidguld armbånd med 11. diamanter (havde lige fået det omforandret)	-	350.000,00
4. En 18K hvidguld halskæde med 18K rødguld på den anden side (jeg ville købe vedhæng til)		17.000,00
5. En 18K hvidguld ring med 7 diamanter	-	93.850,00
6 En herre guldring der blev sat en ny mørkeblå sapphire i.	Dk.kr	9.000,00

Hvorfor jeg havde så mange smykker med, er fordi det er en hel del billigere at få udført arbejdet i Thailand.

Nr. 3 Arvestykker fra min nylige afdøde mor skulle forandres, men da jeg ikke kunne lide resultatet lod jeg det blive liggende i Thailand, så jeg kunne få det lavet om igen, når jeg kom tilbage.
Nr. 5 Havde mistet en diamant, så der skulle en ny i.
Nr. 6 Skulle repareres da den gamle sten var knækket så der skulle en ny i. (var et arvestykke)
Nr. 4 Jeg ville købe vedhæng, men der mange forskellige størrelser og jeg syntes det skal passe sammen.
Nr. 2 Brugte jeg til fester, 3 bryllupper og flere runde fødselsdage, da jeg godt kan lide, at føle mig velklædt.
(Jeg går normalt altid med smykker og føler mig temmelig nøgen uden)."

Af politirapport af 21/1 207 fra thailands politi fremgår:

"On January 20, 2007 from 6.30 p.m. to 11.00 p.m., thieves stole properties in Miss P.P. house and safe. Miss P. is 50 years old, residing at House No. .., Village No. .., …
Properties lost are as follows:

1. Danish cash, DKK 32,000,
2. Thai cash, Bt 42,000,
3. One platinum bracelet stuffed with diamonds,
4. One one-baht-weighed gold necklace,
5. One two-salueng-weighed gold ring,
6. One silver and K-gold ring.

The 6 items disappeared from the safe in Miss P.s apartment. The thieves cut the hasp at the door, went into the apartment and opened the safe with the key left on a wardrobe and stole those properties. The thieves left the key with the safe. Those properties belonged to Miss P.s friend who is a foreigner and deposited his properties with her."

Selskabets taksator anførte i taksatorrapport af 10/7 2007:

"**Sagsforløb:**
Ft. er på førtidspension, 'lider af ledegigt', og tager i vinterhalvåret til varmere himmelstrøg, og de senere år har hun været i Thailand, hvor hun lejer en lejlighed og lever almindeligt, mens også tager på diverse ture o.lign. rundt om i Thailand. Hun har tilsyneladende også en del bekendte, der dels er fastboende i Thailand, og dels rejser som hende.

Hun afrejste fra DK den 011106 til Bangkok og videre til Pattaya, hvor hun lejede en lejlighed indtil den 141206. Her tog hun til Australien, hvor hun skulle tilbringe julen hos hendes (velhavende) søster, der bor der sammen med sin familie syd for Sydney.

Hun vendte tilbage til Thailand den 110107, hvor hun fra Bangkok tog til Phuket, hvor det var meningen hun skulle være i 3 uger, men blev den 20121'ende januar ringet op af en bekendt J.B., hun var rejst til Thailand med, der meddelte han havde haft indbrud, og de ting hun havde opbevaret i hans pengeskab var blevet stjålet.

Ft. afbrød sit ophold i Phuket for at tage til Pattaya i hvilken forbindelse hun foretog anmeldelse til Politiet af effekterne.

Ft. blev direkte gjort bekendt med min opfattelse for muligheden for, at det måske var nogle i den nærmeste kreds af J.B., der var årsag til indbruddet, ligesom ft blev spurgt om pengeskabet var 'brudt' op eller det var åbnet på anden måde.

Ft. meddelte i den forbindelse, at det vidste hun ikke, idet hun aldrig havde set pengeskabet efterfølgende.

Dog havde hun erfaret, bl.a. på grund af de mange rygter, der efter tyveriet verserede i området (se avisartikel), at J.B. nogle dage forinden ft's afrejse til Australien havde købt pengeskabet, og at det var købt i en sådan størrelse og vægt, at det havde krævet 3 mand at bære det ind i lejligheden.

Min umiddelbare kommentar hertil var, at tyveriet så vel havde været nemt for politiet at opklare, hvortil ft. svarede, at man havde været opmærksom på, at forretningens personale kunne være indblandet. Endvidere gik der også rygter om J.B.s kærestes eventuelle indblanding, men når dette emne kom op i samtaler var J.B. blevet vred/såret.

Ft. havde også selv svært ved at forestille sig JB's kæreste skulle være indblandet, idet hun var så hjælpsom på mange områder, og sluttede denne del af samtalen med at sige 'man kender jo kun folk til tænderne'.

Idet det ved samtalen blev aftalt at jeg ringede retur til ft. med oplysninger bl.a. vedrørende den indboforsikring hun har m.v, talte jeg igen den følgende dag med ft.

Hun havde som nævnt ovenfor givet udtryk for, at hun ikke havde set pengeskabet efter tyveriet, hvorfor jeg spurgte nærmere ind hertil. Hun fastholdte tidligere oplyste, ligesom hun kunne supplere med oplysning om, at hun faktisk aldrig selv havde placeret sine værdier i pengeskabet, men afleveret en kuvert med det hele i til J.B., som så selv skulle have placeret smykker m.v. i pengeskabet.

Politianmeldelsen havde hun selv foretaget, bistået af J.B.s thailandske kæreste. Der er ikke spurgt nærmere ind til forholdet omkring oversættelsen af politirapporten.

Stjålne genstande:
Erstatningskravet i forhold til smykkerne blev gennemgået i forhold til certifikaterne, samt billederne.

Certifikatet, på hvilket, der er et billede af en stor diamant ring blev medtaget for at der kunne sættes en diamant i, idet der var mistet én. Ft. medbragte en mindre pose (der blev vist ved samtalen), med flere små diamanter i. Denne blev opbevaret i en almindelig skuffe og blev følgelig ikke stjålet.

Armbåndet, pkt. 3, var også medtaget, og ændret, idet diamanterne på det ødelagde for meget almindeligt tøj. Ft. blev opfordret til at vise kvitteringer for ændringerne hun fik foretaget forinden tyveriet, men svarede, 'man får jo ikke sådan kvitteringer for sådan noget', og 'i øvrigt afleverede hun så mange opgaver', at 'det hele gik lige op'.

Idet jeg ikke blev så meget klogere af dette svar blev ft. foreholdt, at det jo ikke var et dag til dag stykke arbejde, så hun havde vel fået et eller andet bevis for indleveringen af smykkerne.

Det eneste hun kunne henvise til der, er det mindre 'visitkort' hvorpå der bl.a. er tegnet en ring, der er angivet til 350.000 bath, der vedrører ændringen/prisen på ringen vedrørende skadeanmeldelsens pkt. 3.

Idet tegningen på kortet mere ligner en ring, spurgte jeg ft. om hun tog fejl, hvortil hun svarede benægtende og refererede til tidligere oplysninger omkring ændringer af armbåndet med diamanter, samt at hun ikke var tilfreds med denne ændring, idet 'den var for maskulin'.

Der er ikke yderligere kommentarer til kravet vedrørende smykkerne ud over, hvad der fremgår af billeder og certifikater.

Vedrørende beholdningen af kontanter kr. 20.000 oplyste ft. hun i alt havde medbragt kr. 58.000,00 til sit ophold. Hun havde afsat kr. 10.000,00 pr. måned, hvilket hun oplyste skulle være mere end rigeligt til perioden.

Således medbragte hun kr. 10.000,- til Australien (og efterlod kr. 20.000,-), idet hun bl.a. skulle købe julegaver til hendes søsters børn, men qua hendes søsters økonomiske status ikke regnede med at skulle betale andet under sit ophold.

På forespørgsel oplyste hun, at hun efter tyveriet dels lånte nogle penge af en dansk bekendt i Phuket, indtil hendes anden søster (boende i DK) i februar måned kom på besøg, og på ft's foranledning medbragte kr. 20.000,-.

Ft. blev spurgt om eventuel dokumentation i form af kontoudtog eller lign., der kunne belyse kontantbeholdningen, hvortil ft. svarede 'at det mente hun egentlig var en privatsag'.

Jeg foreholdte hende, at det var der stor forståelse for, herunder at folk har forskellige indtjeninger, og ønsker om at opbevare sin indkomst derefter, men at en eller anden form for dokumentation vil give et mere nuanceret billede i forhold til ft's erstatningskrav.

Ft. kommenterede ikke dette nærmere.
…
Konklusion:
Jeg har forinden samtalen fundet hændelsesforløbet problematisk, og dette er jeg efter samtalen blevet bekræftet i. Særligt oplysningen om, at ft. afleverede sine effekter til J.B., og ikke selv har konstateret, at de er blevet lagt ind i pengeskabet, eller i øvrigt har set det efterfølgende, stiller efter min mening grundlæggende spørgsmålstegn ved erstatningsgrundlaget, idet ft. således ikke selv reelt kan redegøre for omstændighederne for tyveriet.

Dertil kommer den så godt som ikke eksisterende dokumentation for erstatningskravet, samt indbrud/tyveriet i øvrigt, hvilket sammenholdt med ovenstående gør sagen så meget desto mere problematisk, og ikke nemmere at belyse til ft's fordel."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 17/7 2007 til klageren:

"Vi har nu truffet afgørelse i sagen vedr. din anmeldelse af mistede ejendele/værdier under rejse til Thailand. Desværre må vi meddele dig, at vi ikke kan imødekomme dit ønske om erstatning.

Baggrunden for vores afgørelse er, at vi ikke finder det sandsynliggjort, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed, og at hvis din egen forklaring skal lægges til grund, så mener vi, at du med din handlernåde har udvist en uforsigtighed, der må betegnes som grov uagtsomhed. Vi skal i det følgende gøre nærmere rede herfor.

Vi har i vores behandling af sagen lagt vægt på, at du ikke har kunnet eller villet dokumentere, at du har medbragt de pågældende smykker på turen. Du angiver, at du har fået en del af dem omforandret. Men du kan ikke dokumentere at have betalt for disse omforandringer.

Derudover har du ikke kunnet eller ville dokumentere, at du har medbragt en større sum i kontante penge.

Vi finder det også bemærkelsesværdigt, at du på den ene side oplyser, at du 'normalt altid går med smykker', og at du føler dig 'temmelig nøgen uden', og på den anden side angiver du, at du efterlader smykkerne, da du tager til Australien og Phuket.

Endelig står vi helt uforstående overfor, at du overlader smykker og kontanter til en værdi af over 100.000 kr. hos en bekendt, idet de herefter er helt og aldeles uden for dit opsyn.

Samlet set mener vi ikke, at din forklaring er tilstrækkeligt dokumenteret/sandsynliggjort, og vi kan således ikke anerkende, at der er indtruffet en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

For god ordens skyld skal vi bemærke, at hvis det rent faktisk forholder sig således, som du forklarer, så mener vi, at der er tale om en handlemåde fra din side, der udgør grov uagtsomhed. Det er vores klare opfattelse, at når man tager den samlede værdi med i betragtning, så burde du have handlet anderledes, enten ved at have værdierne under konstant opsyn eller ved at leje en boks i en bank eller en tilsvarende sikker institution til opbevaring af værdierne.

Ved at overlade smykkerne og pengene i en kuvert til en bekendt i så lang tid, som der er tale om her, så fratager du dig selv muligheden for i tilstrækkelig grad at passe på dem. Det mener vi er groft uagtsomt. I den forbindelse har vi lagt vægt på a) at dit bekendtskab med J.B., som vi forstår det, er relativt begrænset, og b) at du ikke har nogen viden om, hvem der udover J.B. har adgang til pengeskabet og dets kode/nøgle."

N.J., der er gift med klagerens rejsefælle J.B. anførte i skrivelse af 16/1 2008:

"Jeg kan hermed bekræfte, at S.F. [klageren] var i besiddelse af kr. 56.000,- i kontanter samt en del smykker, hvor nogle skulle omforandres, og andre repareres, da hun ankom til Thailand den 1/11-2006.

Ovennævnte beløb samt smykker var i min varetægt før hun rejste til Australien."

Klagerens rejsefælle J.B. anførte i skrivelse af 25/1 2008:

"Undertegnede bekræfter herved rigtigheden af, at S.F. havde deponeret kr. 20.000,00 i kontanter samt en pose med personlige effekter jævnfør politirapporten, i min pengebox på det tidspunkt, hvor indbruddet fandt sted i mit hjem.

Kun min hustru og jeg kender koden til boxen."

Klageren har ved skrivelse af 12/10 2007 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde dækning for de stjålne smykker og kontanter. Klageren har til støtte herfor anført:

"Jeg skal indledningsvis henvise til den korrespondance der er vedlagt og hvoraf hele sagens faktum fremgår.

Jeg skal samtidig bemærke, at Gouda Forsikring mener at jeg i stedet for at have lagt mine værdier i boks, skulle have haft dem under opsyn på min person hele døgnet. Jeg skal dertil bemærke, at jeg valgte at gøre det mere sikre nemlig at placere mine værdier i et pengeskab hos en person, jeg har kendt gennem flere år, da han var i besiddelse af et egentligt pengeskab med kode og nøgle.

I den forbindelse skal det oplyses, at det ikke var muligt at skaffe en boks i en bank, da det dels kræver at man er bankkunde og dels, at der var bokse ledige - det sidste var ikke tilfældet.

Derudover skal det bemærkes, at tyveriet blev anmeldt til politiet og de værdier der blev stjålet fra min vens pengeskab som tilhørte ham er blevet erstattet og der er således ingen tvivl om at der er begået indbrud og genstandene er forsvundet.

Det fremgår af Goudas korrespondance at jeg skal kunne dokumentere de ændringer, der er lavet på mine smykker men hvad enten mine smykker er blevet lavet om eller ej består der jo ingen tvivl om at jeg havde mine smykker med og at disse repræsenterer en ganske høj værdi og det er denne der skal erstattes.

For så vidt angår mit ønske at medbringe mine smykker skal jeg bemærke, at jeg havde planlagt et ophold på 5 måneder og det kan vel aldrig være forsikringsselskabet, der skal afgøre om jeg kan bringe mine smykker med eller ej. Jeg gjorde jo netop det, at jeg anbragte mine smykker forsvarligt for ikke at være uansvarlig.

Jeg skal endelig tilføje, at jeg ikke ønsker at anvende kreditkort, da jeg mange gange har hørt om misbrug af kort og jeg medbringer derfor altid et stort kontant beløb for at kunne klare mine udgifter. Jeg tilføjer, at jeg har opholdt mig i Thailand i en længere periode gennem de sidste 3-4 år og jeg derfor ved at man skal være forsigtig med værdier.

Jeg finder derfor ikke, at der kan udsættes noget på den måde jeg har opført mig tværtimod og jeg skal derfor anmode om at der træffes en afgørelse, der kan give mig en erstatning for mit tab."

Selskabet har ved skrivelse af 26/11 2007 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Forsikringsteknisk problemstilling:
Indledningsvis skal vi bemærke, at de mistede kontanter under ingen omstændigheder kan erstattes, idet tyveri af rede penge alene dækkes, når forsikrede bærer pengene på sig i gerningsøjeblikket, jf. forsikringsbetingelsernes pkt. 14.2.2. I det følgende inddrager vi ikke desto mindre de rede penge i vores argumentation, fordi vi mener, at de er en skærpende

omstændighed både med hensyn til klagers dokumentation for hendes samlede krav og med hensyn til spørgsmålet om grov uagtsomhed.
…
Konklusion:
Primært har vi den opfattelse, at klager ikke i tilstrækkelig grad har sandsynliggjort og/eller dokumenteret, at hun har fået stjålet smykker og kontanter til en anslået værdi af ca. 117.000 kr.

Hvis Ankenævnet finder, at det skal lægges til grund, at de pågældende værdier er blevet stjålet, mener vi, at tyveriet er undtaget dækning i medfør af betingelsernes punkt 1.2.1., idet klager har fremkaldt forsikringsbegivenheden ved grov uagtsomhed.

En evt. erstatning kan ikke overstige 10.000 kr., jf. forsikringsbetingelsernes punkt 14.0."

Klagerens advokat anførte herefter i skrivelse af 21/2 2008 til nævnet:

"Det anføres, at min klient har udvist grov uagtsomhed hvilket klart skal bestrides - min klient har tværtimod forsøgt at opføre sig så forsvarligt som muligt og det skal fastholdes at min klient er berettiget til erstatning, idet hun har dokumenteret sit tab på en ganske præcis måde ved hjælp af erklæringer og politirapporter ligesom der er vedlagt avisudklip som dokumenterer at hændelsen har fundet sted.

Henvisningen til den omtalte sag om indskrivning hos et flyselskab er aldeles irrelevant i denne sag hvor min klient jo netop har sørget for forsvarlig opbevaring.

Det skal derfor fastholdes, at
Min klient har opført sig med omtanke
Min klient har sørget for forsvarlig opbevaring
Min klient er berettiget til at medbringe de værdier hun måtte ønske
Gouda forsikring skal tilpligtes at erstatte det lidte tab."

Selskabet anførte som følge heraf i skrivelse af 27/3 2008 til nævnet:

"Indledningsvis skal vi bemærke, at de nye oplysninger ikke ændrer På vores stilling til denne sag.

Vi mener fortsat ikke, at klager har dokumenteret, endsige sandsynliggjort, sit krav.

Subsidiært, er det stadig vores opfattelse, at hvis klagers forklaring skal lægges til grund, så har klager handlet groft uagtsomt ved at overlade smykker og kontanter til en sådan værdi til tredjemand. Vi mener, at dokumenterne fra det thailandske politi så illustrerer vigtigheden af selv at have den fulde kontrol over, hvordan ens værdier bliver opbevaret.

Vi skal i øvrigt ikke undlade at bemærke, at politiets notater vedr. bankboksen tilsyneladende modsiger erklæringen fra J.B., som klagers advokat har fremsendt.

I det følgende skal vi kommentere brevet fra klagers advokat.

Vi er enige med klagers advokat i, at vi ikke skal blande os i, hvad vores kunder medbringer på rejsen, og hvor det stammer fra. Det er imidlertid heller ikke det, vi gør i dette tilfælde. Vi kræver alene, at klager dokumenterer, at hun rent faktisk har medbragt de værdier, som hun

hævder, er blevet stjålet. Vi fastholder vores krav om, at klager fremligger dokumentation for de omforandringer, hun selv nævner som forklaring på, at hun havde de pågældende smykker med på rejsen. Vi fastholder vores krav om, at klager fremligger dokumentation for hævning af kontanter, idet vi fortsat er af den opfattelse, at det ikke kan lade sig gøre, at medbringe så mange kontanter uden at kunne dokumentere noget som helt.
Vi mener ikke, at udtalelserne fra J.B. og N.J. kan tillægges afgørende vægt i denne sag. For begges vedkommende er der tale om klagers venner/bekendte. Vi mener ikke, at de er tilstrækkeligt objektive i denne sammenhæng til at deres udtalelser kan tillægges afgørende vægt i mangel af anden dokumentation,

For så vidt angår udtalelsen fra J.B. skal vi påpege, at der er uoverensstemmelser mellem hans oplysninger og de oplysninger, vi har modtaget fra det thailandske politi. J.B. skriver, at kun han og hans hustru kendte koden til pengeskabet. Politiet oplyser, at pengeskabet ikke har været brudt op, men har været åbnet ved hjælp af en nøgle. Det kan vi kun forstå således, at enten har pengeskabet ikke været låst med kode, eller også har tyven kendt koden.

Klagers advokat anfører, at klager har dokumenteret sit tab præcist ved hjælp af erklæringer og politirapporter samt avisudklip. Under normale omstændigheder ville vi være enige heri, men denne sag har allerede fra klagers første henvendelse ikke været normal, og efter omstændighederne mener vi, at vores krav til klagers dokumentation er fuldt ud rimelige. Se hertil vores brev til Dem af 26.11.2007.

Det er således fortsat vores primære påstand, at klagers forklaring ikke kan lægges til grund - hverken vedrørende skadens indtræden eller vedrørende tabets størrelse.

Hvis Ankenævnet skulle finde, at klagers forklaring må lægges til grund, er det fortsat vores opfattelse, at klager ved sin handlemåde har udvist grov uagtsomhed."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**1 FÆLLESBETINGELSER**

…

1.3 FORSIKRINGEN DÆKKER IKKE

13.1 Krav fremkaldt af forsikrede ved forsæt eller grov uagtsomhed, under selvforskyldt beruselse eller under påvirkning af narkotika, medicin eller andre euforiserende midler, medmindre det godtgøres, at *skaden* ikke har forbindelse hermed.

…

1.5 VED SKADE

…

15.4 Forsikrede er forpligtet til at fremvise original dokumentation for udgifter eller *skader*, der søges erstattet, herunder originale købskvitteringer, garantibeviser, politirapport, rapport fra transportselskabet m.v.

…

14 PERSONLIGE EJENDELE (BAGAGE)

…

1.0 DÆKNING FOR TYVERI, BESKADIGELSE OG BORTKOMST

DÆKNING	**SUPER**	**STANDARD**
Forsikringssum	10.000 kr.	7.000 kr.

…

14.2 BEGRÆNSNINGER

14.2.2 Rede penge, rejsechecks, værdipapirer og lignende værdigenstande er kun dækket i tilfælde af tyveri, og kun når forsikrede bærer genstandene på sig. …"

9. 72.669

Nævnet udtaler:
Indledningsvis bemærkes, at det påhviler forsikringstageren at dokumentere størrelsen og rigtigheden af det fremsatte erstatningskrav.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at klageren ikke har sandsynliggjort sit krav.

Dette udelukker dog ikke, at en nærmere bevisførelse for en domstol vedrørende begivenhed og dokumentation kan føre til et andet resultat.

Det bemærkes dog, at nævnet må være enig med selskabet i, at kontanter ikke er dækket i tilfælde, hvor klageren ikke bærer kontanterne på sig, og at kravet for smykkerne ikke kan overstige 10.000 kr.

Med dette forbehold

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen